1. Derechos de los Usuarios.

En adición a los derechos conferidos en la Constitución del País, la Ley Monetaria y Financiera (la ley) y otras leyes, toda persona física o jurídica que utilice los servicios o adquiera los productos del Banco, conforme a la legislación vigente, y para el disfrute de estos derechos, deberá:

- *Obtener del Banco los documentos, donde se establezca los términos y condiciones del producto o servicio en su forma originalmente pactada.*
- *Recibir el producto o servicio financiero que ha contratado, en la forma y condiciones pactadas.*
- *Obtener toda la información expresa, detallada y adecuada sobre los diferentes productos o servicios, con todas las especificaciones relativas a los costos y los precios de los mismos.*
- *Obtener las informaciones sobre todas las consecuencias que se deriven del incumplimiento y del no pago de lo acordado en las condiciones y plazos establecidos, así como de las modificaciones que se realicen en sus relaciones contractuales, ya sean éstas ocasionadas por condiciones del mercado o expresamente establecidas por la ley.*
- *Presentar sus quejas, reclamaciones y denuncias ante el Banco o por ante la Superintendencia de Bancos o por ante los tribunales judiciales, según corresponda. Previo a la presentación de la misma por ante la Superintendencia de Bancos, el usuario interesado deberá llevarla por ante el Banco, según lo establece el reglamento.*
- *Solicitar, en cualquier momento, información sobre el estado de su reclamación, sin que para ello tenga que efectuar pago alguno, ante el Banco o la Superintendencia de Bancos, según lo establece el Reglamento.*

2. Obligaciones de los Usuarios.

- *Canalizar sus reclamaciones y denuncias ante el Banco o la Superintendencia de Bancos, según corresponda, en la forma y plazos establecidos por este Reglamento.*
- *Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato bancario.*
- *La interposición de un reclamo, queja o denuncia frente al Banco o por ante la Superintendencia de Bancos, no exime al reclamante de cumplir con sus obligaciones de pagar por concepto de consumos o de servicios, los intereses y moras generados con anterioridad o posterioridad al reclamo, ni cualquier otro cargo que haya contratado expresamente con el Banco, conforme lo establece el Reglamento*

3. Facultades y Obligaciones del Banco.

- *Entregar al cliente original del (los) contrato (s) suscrito (s) donde se detalle en la forma más desagregada posible, las diferentes partidas que integren el costo de la operación expresado en términos anuales.*
- *Abstenerse de cobrar al cliente montos por conceptos no expresamente pactados entre las partes y de realizar contratos verbales, conforme a las disposiciones contenidas en el literal b) el Artículo 52 de la Ley. A excepción de aquellos cargos por conceptos derivados de disposiciones legales emitidas con posterioridad.*
- *Informar al cliente, por escrito, sobre cualquier modificación posterior que sea realizada a la tasa de interés y demás condiciones pactadas, como producto de las estipulaciones originalmente establecidas en el contrato.*
- *Entregar al cliente el recibo correspondiente al pago del producto o servicio pactado, con suficiente detalle sobre la forma en que son aplicados los pagos de las obligaciones de capital pendientes.*
- *Dar cumplimiento a las decisiones que emita la Superintendencia de Bancos con relación a los casos de reclamaciones o denuncias.*
- *Publicar en forma visible, en las Áreas abiertas al público, la tasa de interés, gastos y comisiones que aplican a las diferentes operaciones activas y pasivas, calculados en términos anuales, así como la tasa de cambio. Incluye, el precio de los diferentes servicios que presten, de conformidad con las disposiciones del Artículo 52 de la Ley.*
- *Designar un personal que sirva de enlace entre la entidad y la Superintendencia de Bancos, a los fines de agilizar el trabajo de atención de reclamaciones.*
- *Responder a las solicitudes que realice la Superintendencia de Bancos, para aclarar reclamaciones o denuncias dentro del plazo de quince (15) días calendarios, contado a partir de la fecha de su recepción. La Superintendencia de Bancos podrá, en los casos que ameriten, a través de comunicación*

motivada, solicitar respuesta en un plazo inferior; según el Reglamento.

- *Atender y dar respuesta a las reclamaciones que le presenten los usuarios.*
- *El Banco deberá proveer al reclamante de un número de registro de reclamación, fecha y el nombre completo de la persona que lo atendió, así como el plazo para la respuesta.*
- *Remitir un informe a la Superintendencia de Bancos las reclamaciones recibidas, de conformidad con el literal c) del Artículo 52 de la Ley, a cuyos efectos la Superintendencia de Bancos deberá proporcionar los formatos correspondientes.*
- *Hacer de conocimiento de los usuarios el horario de atención al público de sus oficinas.*
- *Poner a disposición de los usuarios toda información que los oriente sobre el procedimiento que deberán seguir para la presentación, atención y solución de reclamaciones.*

4. Contratos Bancarios.

Los modelos de Contratos Bancarios y de Adhesión que elabore el Banco deberán contener:

- *Nombre, apellidos, nacionalidad, domicilio y número de Cédula de Identidad y Electoral o número de Pasaporte, en caso de extranjeros, del (los) cliente(s) o de su(s) representante(s) legal(es), ya sea persona moral o física.*
- *Razón social y número de Registro Nacional de Contribuyente de la entidad o del cliente, según corresponda.*
- *Descripción detallada de los servicios que dan origen al contrato.*
- *Obligaciones de las partes contratantes.*
- *Monto total de la obligación contraída o de la transacción de que se trate, expresada en términos monetarios.*
- *Indicación clara y expresa de la periodicidad con que deban efectuarse los abonos o pagos de cuotas, el monto de los mismos y el lugar donde deben efectuarse, en casos de créditos o contratos de préstamos, cuando apliquen.*
- *La tasa de interés aplicable, con indicación de su método de cálculo.*
- *En caso de préstamos a tasa variable, el contrato debe contener cláusulas o condiciones relativas a las revisiones o ajustes de precios. Tratamiento similar se deberá incluir en caso de servicios a precios variables.*
- *Penalidad que se aplicaría en caso de incumplimiento o cumplimiento tardío.*
- *Información relativa a la existencia o no de penalidad sobre la cancelación anticipada de préstamos o sobre cualquier servicio financiero contratado. En caso afirmativo se deberá indicar en qué consiste la penalidad.*
- *Fecha de inicio o apertura del contrato y fecha de término o caducidad.*
- *Anexar hoja de amortización y cualquier documento explicativo*

5. Aseguramiento del Derecho de los Clientes.

El Banco está obligado y deberán asegurar que los contratos no contengan estipulaciones que afecten los derechos de sus clientes o que de alguna manera:

- *Exoneren, atenúen o limiten la responsabilidad del Banco por vicios en los servicios contratados que puedan ocasionar daños o perjuicios en contra de los usuarios.*
- *Representen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los usuarios.*
- *Impongan la utilización obligatoria de la conciliación, arbitraje u otro procedimiento equivalente o de efectos similares o que excluya el ejercicio del recurso de reclamación por ante la Superintendencia de Bancos.*
- *Se remitan a otros textos o documentos que no sean suministrados y explicados al usuario en forma previa o en el momento de la suscripción del contrato.*
- *Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados, antes de que se suscriba el Contrato.*
- *Los contratos y otros documentos relacionados deberán estar escritos en idioma español y en letras tamaño 10.*